

AN ANALYSIS OF THE GRAMMATICAL ERRORS IN LANGUAGE EXPRESSIONS USED BY THE RECEPTIONIST IN HANDLING GUEST CHECK IN AT THE OBEROI BEACH RESORT BALI

TUGAS AKHIR



**PROGRAM STUDI BAHASA INGGRIS UNTUK KOMUNIKASI BISNIS DAN
PROFESIONAL (D4)
JURUSAN BAHASA ASING
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

TUGAS AKHIR

DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA TERAPAN LINGUISTIK



Pembimbing I	Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd. NIP.197712162002121002
Pembimbing II	I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd. NIP.197510092001121001

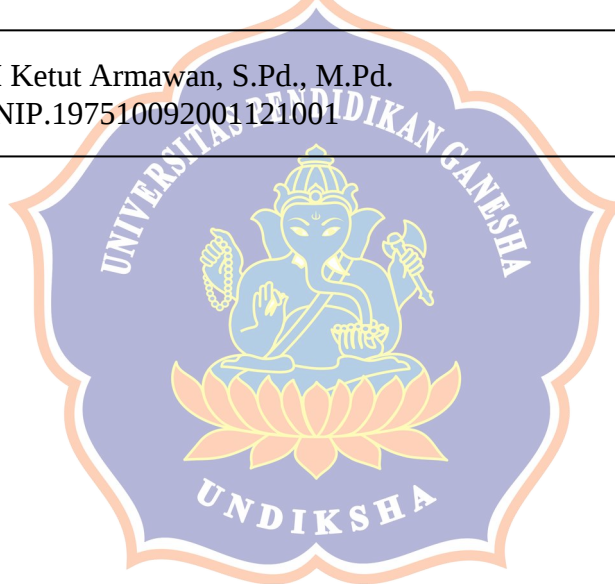


- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetak dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.

Tugas Akhir oleh Kadek Ulik Cahyani ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 23 Juni 2026

Dewan Penguji

Ketua	Made Suardana, S.Pd., M.Hum. NIP.197506012001121001
Anggota	Dr. Putu Ayu Prabawati Sudana, S.Pd., M.Hum. NIP.198401252008122003
Anggota	Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd. NIP.197712162002121002
Anggota	I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd. NIP.197510092001121001



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Linguistik

Menyetujui

Ketua Ujian	Dr. Ni Luh Putu Eka Sulistia Dewi, S.Pd. M.Pd. NIP.198104192006042002
Sekretaris Ujian	Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd. NIP.197712162002121002



- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSrE - BSSN, validitas dokumen elektronik ini bisa dicek menggunakan aplikasi mobile VeryDS oleh BSrE
- Cetakan dokumen ini merupakan salinan dari file dokumen bertandatangan elektronik yang keabsahannya dapat diakses melalui scan QRCode yang terdapat pada sertifikat ini.



**Balai Besar
Sertifikasi
Elektronik**

**AN ANALYSIS OF THE GRAMMATICAL ERRORS IN
LANGUAGE EXPRESSIONS USED BY THE RECEPTIONIST
IN HANDLING GUEST CHECK IN AT THE OBEROI BEACH
RESORT BALI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Terapan Linguistik**



Oleh

Kadek Ulik Cahyani

NIM 2252011006

**JURUSAN BAHASA ASING
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2026

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "**An analysis of the grammatical errors in language expressions used by the receptionist in handling guest check in at the Oberoi Beach Resort Bali**" beserta seluruh isinya adalah benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan saya ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan karya saya ini, atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Kadek Ulik Cahyani

NIM. 2252011006

ACKNOWLEDGEMENT

Grounded in the grace and guidance of Almighty God, the writer expresses sincere gratitude that this undergraduate thesis has been successfully completed as one of the requirements for obtaining the degree of Applied Bachelor in Linguistics at Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali. This work is entitled “*An Analysis of the Grammatical Errors in Language Expressions Used by the Receptionist in Handling Guest Check in at The Oberoi Beach Resort Bali.*” On this occasion, the writer would like to extend heartfelt appreciation and sincere thanks to all parties who have provided support, guidance, and encouragement throughout the process of completing this study. Deep gratitude is also expressed for the motivation, constructive input, and valuable suggestions that contributed significantly to the successful completion of this research. May all the kindness and assistance given be rewarded accordingly. The writer would like to express sincere appreciation to:

1. Dr. Ni Putu Era Marsakawati, S.Pd., M.Pd., as the Chair of the Foreign Language Department.
2. Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd., as the Chair of the Study Program.
3. Made Aryawan Adijaya, S.Pd., M.Pd., as the first supervisor of this research. The writer would like to express sincere gratitude for all the support, guidance, and valuable feedback provided. All of this assistance has been highly meaningful and has served as positive motivation for the writer to continue the process and complete this work.

4. I Ketut Armawan, S.Pd., M.Pd., as the second supervisor of this research.

The writer would like to express heartfelt appreciation for all forms of support, guidance, and constructive input given throughout the research process. All of the direction provided has been immensely helpful in completing this work. The writer also expresses deep respect and gratitude for all the attention and support that have been given until this moment.

5. The writer's deepest gratitude goes to **Ketut Restina and Nengah Karmini, beloved parents**. Your immeasurable love has given profound meaning to the writer's life journey. For all the support and sacrifices that may not always be visible, the writer is sincerely grateful. Without you, life would not have unfolded as it has today.

6. All lecturers who have taught and guided the writer, especially those in the English for Business and Professional Communication Study Program, who have shared their knowledge, insights, experiences, advice, suggestions, and guidance throughout the period of study.

7. Everyone who has provided help and stood by the writer through every situation, struggle, and condition. The writer would also like to apologize for not being able to mention everyone individually, whether in writing or verbally.

For the writer, this research paper is still open to refinement, and any constructive suggestions, comments, or criticisms are highly appreciated. It is hoped that this study will provide meaningful insights into the use of grammar in professional communication contexts, particularly in language expressions used by

receptionists when handling guest check-in processes. This study is expected to contribute to the fields of applied linguistics, professional communication, and the hospitality industry. Finally, this research is intended to be beneficial for readers who are interested in grammatical error analysis, hotel communication, and the application of English in tourism and hospitality contexts.

Singaraja, 23 Juni 2026

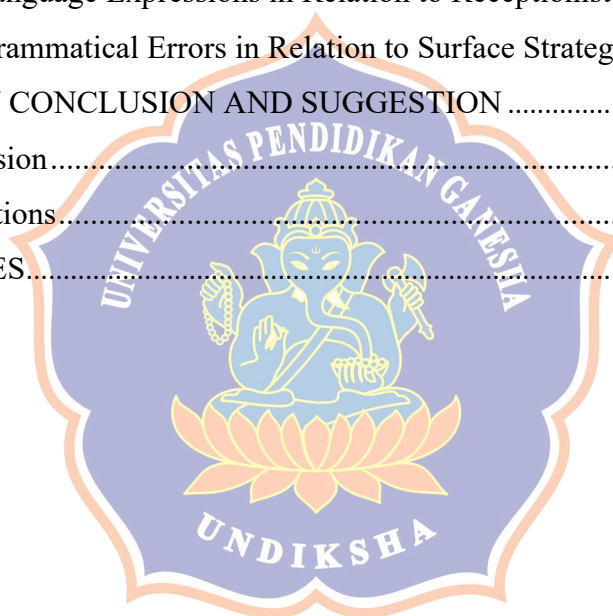
Author



TABLE OF CONTENTS

LEMBAR PERNYATAAN	iii
ACKNOWLEDGEMENT	iv
ABSTRACT	vii
TABLE OF CONTENTS.....	ix
LIST OF TABLE	xi
LIST OF APPENDICES	xii
CHAPTER I INTRODUCTION.....	1
1.1 Background of Study	1
1.2 Problem Identification	4
1.3 Statements of Problem.....	5
1.4 Purposes of Study	5
1.5 Significances of The Study.....	6
1.6 Definition of Key Terms	7
1.6.1. Language Expressions	7
1.6.2 Receptionist	7
1.6.3 Check in.....	7
1.6.4 Grammatical Errors	7
CHAPTER II LITERATURE REVIEW	9
2.2 Theoretical Review.....	9
2.1.1 Front Office Department.....	9
2.1.2 Receptionist	10
2.1.3 Language Expressions	12
2.1.4 Grammar	16
2.1.5 Grammatical Errors.....	17
2.2 Empirical Review	21
CHAPTER III RESEARCH METHOD	25
3.1 Research Design	25
3.2 Object of the Study	27
3.3 Method of Data Collection	28
3.4 Instruments of Data Analysis	29

3.5 Method of Data Analysis.....	33
3.6 Research Trustworthiness.....	35
3.7 Research Procedure	37
CHAPTER IV FINDINGS & DISCUSSION	40
4.1 Findings	40
4.1.1 The Language Expressions Used by Receptionist When Handling Guest Check In at The Oberoi Beach Resort Bali	43
4.1.2 The Types of Grammatical Error by Receptionist at The Oberoi Beach Resort Bali	48
4.2 Discussions	53
4.2.1 Language Expressions in Relation to Receptionist Communication..	54
4.2.2 Grammatical Errors in Relation to Surface Strategy Taxonomy.....	56
CHAPTER V CONCLUSION AND SUGGESTION	59
5.1 Conclusion.....	59
5.2 Suggestions.....	61
REFERENCES.....	63



LIST OF TABLE

Table 3. 1 Stages of Data Collection.....	38
Table 3. 2 Data Analysis Procedures	38
Table 4. 1 Summary of Language Expressions and Grammatical Errors	41
Table 4. 2 Grammatical Error Types Classification Based on surface Strategy Taxonomy	49



LIST OF APPENDICES

Appendix 1. The Language Expressions and Grammatical Errors Done by Receptionist A	66
Appendix 2. The Language Expressions and Grammatical Errors Done by Receptionist B.....	69
Appendix 3. The Language Expressions and Grammatical Errors Done by Receptionist C.....	71
Appendix 4. The Language Expressions and Grammatical Errors Done by Receptionist D	76
Appendix 5. Documentation	81

